



מנכ"ל	החברה	הכלכלית
סימוכין	041חכ	
תאריך	21.1.2026	

מכרז פומבי מס' 01/2026

**לאספקה ותחזוקה של מערכת מידע ארגונית כוללת
לניהול מערך הגביה, האכיפה, הכספים ושירות הלקוחות
מסמך #1 - הבהרות**

1. להלן מספר תשובות לשאלות הבהרה שנשאלו במסגרת ההליך ומרוכזות בטבלה המצורפת בהמשך.
2. הבהרות ותשובות אלה מחייבות את כלל המציעים ויש לצרפן חתומות להצעות המוגשות.
3. המציע לא יבצע מחיקות, שינויים והסתייגויות על-גבי מסמכי המכרז.
4. את ההצעות המלאה והחתומות יש להגיש, **ב- עותק מודפס, ובנוסף בעותק דיגיטלי (סרוק)**, באופן פיזי לתיבת המכרזים - במעטפה, ללא כיתוב כלשהו, וכן לצרף להצעה את קבלה ע"ש המציע על רכישת המכרז.
5. מסמך זה אינו ממצה את כלל הוראות ותנאי המכרז, ויש לעיין היטב במסמכי המכרז.
6. תשומת לב המשתתפים לפרטים המהותיים הבאים:
 - א. **מועד האחרון להגשת הצעות: 3.2.26** - לא יאוחר מהשעה **14:00**.
 - ב. הנכם מתבקשים לעקוב אחר שינויים והודעות באתר האינטרנט.
 7. נשמח להגשת הצעה מטעמכם במכרז.
 8. נא לאשר בחוזר קבלת מסמך זה, וכן לצרפו כחלק בלתי נפרד מההצעה, כשהוא חתום בחותמת המציע ובחתימת מורשי החתימה מטעמו.

בכבוד רב,

גיל
נוחמוביץ
מנכ"ל החברה הכלכלית
לפיתוח יואב בע"מ



מנכ"ל	החברה	הכלכלית
סימוכין	041 חכל	
תאריך	21.1.2026	

מס"ד	עמוד	סעיף	שאלה	מענה
1	2	טבלה 1	נבקש להבהיר כי במכרזים של תאגידי מים וחברות מים, ככלל, לא נהוג לגבות תשלום עבור רכישת מסמכי מכרז. לפיכך, נבקש לבטל את הדרישה לתשלום עבור מסמכי המכרז. לחילופין, ככל שהמזמין עומד על דרישה זו, נבקש להפחית את סכום התשלום באופן משמעותי.	ללא שינוי
2	5	3.1.10	א. ניהול גביה ואכיפה: נבקש להבהיר כי רכיב זה מסופק במסגרת המערכת המוצעת כמודול אכיפה מובנה ומשולב, וכי התמורה המוצעת מתייחסת להפעלת המודול במערכת עצמה. ב. כמו כן, יובהר כי התמורה אינה כוללת עמלות/עלויות טנקיה של צדדים שלישיים בגין ביצוע פעולות אכיפה מול גורמים חיצוניים, לרבות עיקולי בנקים, הסרת עיקולים ופעולות דומות, אשר ככל שיידרשו יחויבו בהתאם לתעריפי הגורם הרלוונטי ובאחריות המזמין.	א. מודול ניהול גביה ואכיפה הוא חלק אינטגרלי מההצעה וכלול במחירי התמורה. ב. התמורה אינה כוללת עמלות/עלויות טרנזקציה של צדדים שלישיים בגין ביצוע פעולות אכיפה מול גורמים חיצוניים כמו עיקולי בנקים והסרת עיקולים. בגין עלויות אלו של צדדים שלישיים יישא המזמין בעלות הישירה לפי תעריפי הגורם הרלוונטי.
3	7	3.3.1.2	מערכת ניהול אוכלוסין: מובהר שהמערכת מתייחסת למודול ניהול אוכלוסין המובנה ומשולב במערכת המציע לצורך ניהול נתונים תפעוליים במערכת, ואינה כוללת אספקה/שאיבה/סנכרון של נתוני תושבים ממאגרי רשות האוכלוסין או ממערכות ממשלתיות אחרות. יובהר כי איסוף/גזירת הנתונים והעמדתם למערכת (לרבות קבצים/ממשקים/הרשאות גישה למאגרים רלוונטיים) הינם באחריות המזמין/הלקוח, והמציע יידרש לכל היותר לקליטת הנתונים במערכת בהתאם למפרט מוסכם.	ללא שינוי. ההתקשרות מול הכספת באחריות המזמין.



מנכ"ל	החברה	הכלכלית
סימוכין	041 חכל	
תאריך	21.1.2026	

4	8	3.3.2.1 3.3.2.2	ממשק להעברת נתונים למערכת ניהול תורים, מוקד תקלות ו-GIS - נבקש להסיר דרישה זו, מאחר שאין בידי המציע ממשק מובנה למערכת האמורה, והדרישה אינה כוללת מפרט טכני מספק) סוג מערכת/API, פורמט, תהליכים, היקפים ותדירות לפיכך, לא ניתן בשלב זה להעריך באופן מקצועי את העלות החד פעמית להקמה ואת עלויות התחזוקה השוטפת לממשק זה. לחילופין, ככל שהמזמין עומד על דרישה זו, נבקש לצרף/להעמיד מפרט טכני מלא ולאפשר תמחור נפרד של פיתוח והקמת הממשק, וכן דמי תחזוקה חודשיים, במסגרת הזמנת עבודה מאושרת.
5	13	11.7	הפעלת מוקד - לא ברור מהן שעות הפעילות של החברה. לאור העובדה כי מדובר בתנאי סף נבקש לעדכן את הסעיף כך שמתן שירותי התמיכה לימי א-ה בין השעות 08:00-16:30.
6	19	21.1	נבקש להסיר את הדרישה ל-iso50001 אשר אינו רלוונטי למכרזים מסוג זה
7	19	24	במקרה של הוספת יישוב נוסף במהלך תקופת ההתקשרות, נבקש להבהיר כי נדרשת עבודת הסבה והטמעה בהיקף ממוצע של כ-2 ימי עבודה. לפיכך, מבוקש לקבוע כי עבור הוספת יישוב תחויב התמורה בתשלום חד-פעמי בסך 5,600 ₪ (לפני מע"מ).
8	20	28.2.2	נראה כי נפלה טעות סופר בסיפא הסעיף ויש לתקן ל- 40 נקודות (ולא 60 נק')
9	27	16.5	נבקש להבהיר ולעדכן כי דרישה למימוש ממשקי מידע עתידיים באופן פתוח וללא הגדרה מראש של היקף/כמות/מורכבות אינה סבירה ואינה מאפשרת תמחור מקצועי וריאלי. דרישה בלתי מוגבלת כאמור מונעת
			ללא שינוי יחד עם זאת, במידה שהמזמין יבקש להתממשק בעתיד למערכת scada, והדבר יחייב משמעותית של הנושא יבחן וינתן תמחור סביר בנפרד.
			שעות תמיכת מוקד הן: 8:00 עד 16:30.
			הבקשה מקובלת.
			ללא שינוי. מבנה המוצעה האזורית ידוע, כך גם תפקידי החברה הכלכלית והממשקים שלה מול הישובים. יש לגלם עלות זו במסגרת התמורה המוצעת במכרז.
			משקל הצעה כספית - 40%. משקל איכות ההצעה - 60%.



מנכ"ל	החברה	הכלכלית
סימוכין	041 חכל	
תאריך	21.1.2026	

הספק, הנושא ייבחן ויינתן תמחור סביר בנפרד.	מהמציעים להעריך את עלויות הפיתוח והתחזוקה ועלולה להפוך את ההתקשרות להפסדית. לפיכך, נבקש להסיר דרישה עתידית בלתי מוגבלת זו, או לחלופין לקבוע מנגנון מוסכם להגדרת ממשקים עתידיים (היקף, תכולה, לוחות זמנים) ותמחורם בנפרד בהתאם להזמנת עבודה מאושרת.			
ר' תשובה לעיל	נבקש לעדכן ולקבוע כי שעות מתן שירותי התמיכה יינתנו בימים א'-ה' בלבד, בין השעות 08:00-16:30.	25	29	10
בחכ"ל עובדים כ- 13 עובדים (כולל הנה"ח וגביה, לא כולל מוקד טלפוני). על ההצעה להתייחס לעד 40 משתמשים בשים לב גם לאורך תקופת ההתקשרות כולל תקופות האופציה.	לא נמצאה במסמכי המכרז התייחסות מפורשת לכמות הרישיונות/המשתמשים הנדרשת בפועל לצורך הפעלת המערכת. מאחר ועלות רישוי למערכת ERP עומדת על כ-350 ש"ח לחודש לכל משתמש נוסף, נבקש להבהיר ולקבוע במסגרת המכרז את מספר הרישיונות הבסיסי הנכלל בתמורה החודשית. כמו כן, נבקש לקבוע כי כל רישיון נוסף מעבר לגידול של 10% במספר הרישיונות הבסיסי/הקיים יחויב בתשלום חודשי נוסף בסך 350 ש"ח לכל רישיון (לפני מע"מ), וזאת על מנת לשמור על איזון כלכלי של ההתקשרות ולמנוע מצב של התקשרות הפסדית.	26.5	29	11
ללא שינוי.	הסעיף קובע כי עדכון התמורה למדד יחול בחלוף שנתיים להתקשרות. נוכח העובדה שמדד המחירים לצרכן עשוי להשתנות כבר ממועד תחילת ההתקשרות, נבקש להבהיר ולעדכן כי מנגנון ההצמדה למדד יחול החל מהשנה הראשונה (ממועד תחילת ההסכם/מועד השירות בפועל), ולא רק בחלוף שנתיים, בהתאם לנוהג המקובל במכרזים ממשלתיים וברשויות מקומיות.	93	37	12



מנכ"ל	החברה	הכלכלית
סימוכין	041 חכל	
תאריך	21.1.2026	

13	47		נבקש אישורכם להצגת המלצות קודמות בפורמט הקיים בידינו הכוללות את כל הנדרש בטופס הנ"ל.	הבקשה מקובלת ובלבד שמדובר בהמלצות שניתנו בשנתיים האחרונות ושפרטי הממליצים רשומים וניתנים לאימות.
14	60	7	תחזוקת מערכת בענן יקרה ובעלת עלויות לא מבוטלות לספק. נבקשכם לתקן את הסעיף לעלות של 5,000 ₪ לחודש החל מיום ההיפרדות והגבלה ל- 3 רישיונות לצפייה בלבד.	ללא שינוי, פרט להגבלה של 3 רישיונות לצפייה בלבד.
15	66	2.1	נבקש להסיר את הדרישה לאימות דו - שלבי לצורך גישה למערכת. לחילופין, ככל שהמזמין עומד על קיומה של דרישה זו, נבקש להבהיר ולאפשר חלופה נוספת לגישה מאובטחת באמצעות רשימת כתובות IP מורשות / (IP Allowlist) כתובת IP קבועה, כך שהגישה למערכת תתאפשר ממקורות מזוהים ומוגדרים מראש, בהתאם למדיניות אבטחת המידע של המזמין.	ללא שינוי
16	80	1.1.6.3	א. נבקש להבהיר כי עמלות/עלויות הטרינזקציה בגין ביצוע תשלומים (לרבות סליקה ו/או שירותי ספקי תשלום חיצוניים) אינן כלולות בהצעת המציע ואינן חלק מהתמורה במסגרת המכרז, ומשולמות לספקי השירות הרלוונטיים בהתאם להתקשרות מול המזמין. ב. לחילופין, ככל שהמזמין מבקש לכלול רכיב זה במסגרת ההצעה, נבקש לקבוע כי עלות טרינזקציה תחויב לפחות מהטרינזקציה הראשונה ובסכומים מינימליים, כדלקמן: (לפני מע"מ): • טרינזקציית תשלום באינטרנט - 2.5 ₪ לכל הפחות, החל מהטרינזקציה הראשונה. • תשלום באמצעות מענה טלפוני ממוחשב (IVR) 3 ₪ לכל הפחות, החל מהטרינזקציה הראשונה.	עלות טרינזקציה (בגין סליקה של צד שלישי) תעמוד על 2.5 ש"ח + מע"מ ותשלום ב- IVR ל-1 ש"ח + מע"מ



מנכ"ל	החברה הכלכלית
סימוכין	חכל041
תאריך	21.1.2026

17	143	<p>בהתאם לטבלת המחירים בנספח ד', נקבעה תקרת מחיר חודשית מקסימלית בסך 12,000 ₪.</p> <p>לאחר בחינת היקף התכולה והמפרט הטכני, לרבות היקף הממשקים, מספר מדי המים, הצפי לגידול ולהתרחבות עתידית, וכן דרישות התמיכה והתחזוקה, נבקש להבהיר כי התקרה שנקבעה נמוכה באופן חריג ואינה מאפשרת הגשת הצעה מקצועית, ריאלית וכלכלית.</p> <p>נוסיף כי במכרזים דומים עודכנה תקרת המחיר במסגרת מענה רשמי לשאלות הבהרה לרמה של כ-16,000 ₪ לחודש. לפיכך, נבקש לעדכן את תקרת המחיר החודשית במכרז לסך של 16,000 ₪ לחודש לפחות (לפני מע"מ).</p>
----	-----	---

מס'	מיקום במכרז	פירוט השאלה	התייחסות המזמין
1.	עמודים 13,14 סעיפים 11.7, 11.11	<p>בטבלת המסמכים אותם יש לצרף, מצוין פעמיים כי הצהרת המציע בנספח ב'(3) כוללת התייחסות על הפעלת מוקד שירות מאויש לתמיכה וזה אינו מופיע בנספח, נבקש לקבל נוסח הצהרה מתוקן.</p> <p>לחילופין, נודה לאישורכם להגשת אישור בנוסח חופשי של המציע על הפעלת המוקד כמצוין בתנאי סף 10.7 כמענה לתנאי הסף.</p>	<p>ההצהרה בדבר הפעלת מוקד שרירה ומחייבת, והיא חלק מההתחייבויות במכרז. מבלי לגרוע מהאמור, משיקולי נוחות בלבד, ניתן להגיש את ההצעה עם נספח ב'(3) <u>הקיים</u>.</p>
2.	עמוד 16 סעיף 15.3	<p>נראה כי חלה טעות סופר בסעיף שכן אין מפגש מציעים עבור המכרז הנדון. על כן, נבקש כי המענה להבהרות יישלחו לכל מי שיישלח הבהרות וזאת בין היתר בשל העובדה כי המענה להבהרות מהווה שיקול האם להתקדם להגשת המכרז</p>	<p>חובה להתעדכן באתר האינטרנט של המציע בכל עת עד להגשת ההצעות, שכן מפורסמים עדכונים והודעות בקשר למכרז. מבלי לגרוע מהאמור, לצורך הנוחות, המזמין יפיץ את תשובות הבהרה גם באמצעות דוא"ל של מי שפנה בשאלות הבהרה בכתב (ללא חובת וידוא קבלה)</p>



מנכ"ל	החברה	הכלכלית
סימוכין	041 חכל	
תאריך	21.1.2026	

מס'	מיקום במכרז	פירוט השאלה	התייחסות המזמין
3.	תקופת ההתקשרות	בעמוד 3 סעיף 1.1.7 מצוין כי תקופת ההתקשרות המקסימלית היא 84 חודשים. ואילו בעמוד 20 סעיף 26.1 נרשם כי תקופת ההתקשרות המקסימלית היא 72 חודשים. נודה להבהרתכם מהי תקופת ההתקשרות המקסימלית?	התקופה המירבית כולל תקופות האופציה היא 84 חודשים
4.	סעיף 29.3 עמוד 23	לאחר עיון בדרישה לקיים 3 ימי מפגשים כאשר אחד מהם מוגדר כיום סקירה של מערכת המציע באתר של חברה אחרת – נבקש להסיר דרישה זו. הגעה לאתר של חברה אחרת לצורך סקירת מערכת מעלה מספר קשיים, בין היתר שיקולי סודיות, מגבלות עסקיות והיבטים לוגיסטיים שאינם בשליטתנו. נבקש כי כל הסקירות, ההדגמות והמפגשים יתקיימו באתר המזמין/ המציע.	מקובל
5.	סעיף 25 עמוד 28	מצוין בסעיף כי הספק מתחייב ליתן השירותים על פי חוזה זה גם מעבר למסגרת השעות הנקובות הנוסח אינו מקובל, שכן הוא מחייב מתן שירות מעבר לשעות הפעילות ללא הגדרה וללא תמורה. נהוג כי שירותי התמיכה ניתנים בשעות שנקבעו, ומחוץ להן ניתן מענה רק באמצעות כונן תורן לתקלות קריטיות, בהתאם ל-SLA מוגדר. כל שינוי או הרחבה של שעות הפעילות מחייבים הסכמה ותמחור נפרדים.	ר' תשובה לעיל בנושא
6.	סעיף 26.5 עמוד 29	כל רישיון שימוש כרוך בעלות, על מנת שלא לפגוע בתמורה הכוללת שתשולם לספק במסגרת התשלום החודשי נבקש להגביל את מס' רישיונות השימוש למערכת הגבייה לעד 5 משתמשים ו5 משתמשים למערכת הפיננסית.	ר' תשובה לעיל
7.	עמוד 47	נבקש להסיר את הדרישה להוספת המלצות/אישורים וזאת בין היתר בשל	המלצות נדרשות. נא ר' תשובה לעיל באשר לסוג ההמלצה.



מנכ"ל	החברה	הכלכלית
סימוכין	041 חכל	
תאריך	21.1.2026	

מס'	מיקום במכרז	פירוט השאלה	התייחסות המזמין
		העובדה שכל פרטי הממליצים מופיעים בנספח ב' 1 - מוניטין ולקוחות הרשות תהא רשאית לפנות לכל אחד מהלקוחות המפורטים בנספח ניסיון המציע לאימות המידע המפורט בטבלאות ולקבלת התרשמות מטיב ואיכות השירותים המסופקים ע"י המציע.	
8.	עמוד 47	במידה ושאלתנו הקודמת לא תתקבל, נבקש לצרף המלצות ממכרזים קודמים, אשר עונים על הקריטריונים של שם המודול ומועד קבלת השירות בצירוף פרטי המאשר.	ר' תשובה קודמת בנושא.
9.	סעיף 10 עמוד 41	נבקש כי לצורך הוכחת ניסיון בהסבת נתונים ניתן להגיש לקוחות אשר בוצעה עבורם הסבה למערכות הספק גם לפני למעלה משלוש שנים ובלבד שמדובר בלקוחות פעילים עד היום.	ניתן להציג ניסיון כאמור במהלך 5 השנים האחרונות, אולם יש לספק פרטי לקוח.
10.	סעיף 7.2 עמוד 35	נבקש לוודא כי לא תינתן העדפה למציע אשר יפרט מס' רב יותר של תאגידים בטבלת מוניטין ולקוחות שכן אין משקל לכך בבחינת האיכות בנוסף, נבקש לוודא כי יש לצרף המלצות רק מטעם תאגידי המים שצוינו כעונים לתנאי הסף, קרי 2 המלצות.	ללא שינוי. ביצוע הבחינה היא כמפורט במכרז ולא מעבר לכך.
11.	נספח ד'- הצעת המחיר / התמורה	נבקש להעלות את התמורה למחיר החודשי המקסימלי למערכת ל15,000 ₪ לפני הנחה. לאור העבודה כי מערכת זו כוללת בתוכה היקף שירותים רחב ויש להתאים את העלות החודשית למחיר הקיים כיום בשוק.	ר' התייחסות לשאלה קודמת
12.	פרק 1 סעיף 1.4	אספקת מדריך – הדרישה להדרכה פרונטלית במשרדי החברה לאחר תקופת ההקמה, משמעותה החזקת עובד תמיכה יעודי בחלקיות משרה + נסיעות, עלות שאינה מגולמת במחיר החודשי המוצע. לפיכך נבקש להקל את הדרישה ולאפשר מתן הדרכות באופן טלפוני או מקוון.	בחודש הראשון תידרש נוכחות פיזית אצל המזמין. חודש נוסף, יהיה בהתאם לצורך (ייתכן ליווי מרחוק).



מנכ"ל	החברה	הכלכלית
סימוכין	041 חכל	
תאריך	21.1.2026	

מס'	מיקום במכרז	פירוט השאלה	התייחסות המזמין
		לחילופין נבקש להבהיר כי דרישה זו תתמוחר כפי שנרשם בסעיף 2.3 הדרכה פרטנית	
שאלות בנושא ביטוח			
.13	עמוד 9 סעיף 5.3	נבקש למחוק את הסעיף	ללא שינוי
.14	עמוד 56 נספח ב'(12)- נספח ביטוח	נבקש למחוק את המילים "ו/או גופים קשורים למועצה ו/או גורמים מממנים"	ללא שינוי
.15	עמוד 56 סעיף 1	נבקש למחוק את המילים "כל עוד חלה על הספק אחריות על פי כל דין" ובמקומן נבקש שיצוין "למשך 3 שנים נוספות לאחר תום תקופת השירותים"	ללא שינוי
.16	עמוד 56 סעיף 3.7	נבקש שתמחק המילה "הביטוחים יכללו" ובמקומה נבקש שתתווסף המילה "ביטוח צד שלישי יכלול"	מאושר
.17	עמוד 56 סעיף 4	נבקש למחוק את הסעיף	ללא שינוי
.18	עמוד 56 סעיף 5	נבקש למחוק את המילים "לפי חתימת המזמין על ההסכם וכתנאי לו" ובמקומן נבקש שיצוין "לפני תחילת מתן השירותים"	ללא שינוי
.19	עמוד 56 סעיף 6	נבקש למחוק את המילים "14 ימים"	ללא שינוי
.20	עמוד 57 סעיף 11	לאחר המילים "על פי נספח זה ועל הספק" נבקש שתבוא המילה "לפעול"	ללא שינוי
.21	עמוד 57 סעיף 15	נבקש למחוק את המילים "לתנאים ולסכומים הנדרשים לעיל" ובמקומן נבקש שתבוא המילה "לאופי והיקף השירותים הניתנים על ידו" נבקש למחוק את המילים "ו/או לפצות"	ללא שינוי
.22	עמוד 57 סעיף 16	לאחר המילים "הפרה יסודית של ההסכם" נבקש שיבואו המילים "על אף האמור לעיל, אי המצאת אישור עריכת הביטוח במועד לא תהווה הפרה יסודית, אלא אם חלפו 10 ימים ממועד בקשת המזמין מאת הספק"	ללא שינוי



מנכ"ל	החברה	הכלכלית
סימוכין	041 חכל	
תאריך	21.1.2026	

מס'	מיקום במכרז	פירוט השאלה	התייחסות המזמין
		בכתב, להמצאת אישור עריכת הביטוח כאמור"	
.23	נספח ב(12)א. – אישור קיום ביטוחים	גורמים נוספים – נבקש למחוק את המילים "ו/או גופים קשורים למועצה ו/או גורמים מממנים"	ללא שינוי
.24	נספח ב(12)א. – אישור קיום ביטוחים	אחריות מעבידים – נבקש למחוק את קוד 350	ללא שינוי
.25	נספח ב(12)א. – אישור קיום ביטוחים	אחריות מקצועית משולב חבות מוצר – נבקש למחוק את קוד 304, 302	ללא שינוי
.26	נספח ב(12)א. – אישור קיום ביטוחים	חבות מוצר משולב אחריות מקצועית – נבקש למחוק את קוד 347, 304	ללא שינוי
.27	נספח ב(12)א. – אישור קיום ביטוחים	פירוט השירותים – נבקש למחוק את קוד 046	ללא שינוי
.28	נספח ב(12)א. – אישור קיום ביטוחים	ביטול/שינוי הפוליסה- נבקש למחוק את מילים "60 יום" ובמקומן יצוין "30 יום"	ללא שינוי